

## Pelayanan purna jual alat listrik rumah tangga





## Daftar isi

Daftar isi .....	i
Prakata .....	ii
1 Ruang lingkup.....	1
2 Istilah dan definisi.....	1
3 Persyaratan pelayanan purna jual alat listrik rumah tangga .....	4
3.1 Persyaratan umum .....	5
3.1.1 Identitas dan spesifikasi ALRT .....	5
3.1.2 Identitas dan spesifikasi asesoris tambahan .....	5
3.1.3 Cara penanganan, instalasi, penggunaan, dan perawatan.....	5
3.1.4 Pernyataan jaminan pelayanan purna jual ALRT .....	5
3.2 Persyaratan teknis.....	6
3.2.1 Persyaratan minimal pusat pelayanan purna jual .....	6
3.2.2 Kegiatan pusat pelayanan purna jual .....	6
3.2.3 Klasifikasi pusat pelayanan purna jual .....	7
Tabel 1 Klasifikasi pusat pelayanan purna jual .....	8
Bibliografi.....	10



## Prakata

Menyadari pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di tingkat global serta pentingnya standar jasa bidang perdagangan untuk menunjang perkembangan sektor perdagangan yang adil (*fair*) dan transparan, maka SNI 7229:2007, *Ketentuan umum pelayanan purna jual* yang telah ditetapkan oleh Kepala Badan Standardisasi Nasional, perlu dikembangkan lebih lanjut, di antaranya untuk standar pelayanan purna jual alat listrik rumah tangga.

Standar pelayanan purna jual alat listrik rumah tangga ini disusun berdasarkan kebutuhan pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang terdiri dari Pemerintah, Prinsipal, Pusat pelayanan purna jual dan konsumen.

Standar ini disusun dengan tujuan :

1. Menciptakan *fair business practices* dan kepastian usaha yang diakui dan diterima oleh dunia internasional;
2. Menjamin pelaksanaan pelayanan purna jual;
3. Mendorong peningkatan investasi dan kemitraan usaha;
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dan pelaku usaha.

Standar ini disusun oleh Panitia Teknis 03-03, *Jasa Bidang Perdagangan* yang telah dibahas dalam beberapa kali rapat teknis dan rapat konsensus yang diselenggarakan di Jakarta pada hari Jum'at tanggal 10 Oktober 2008 yang dihadiri oleh wakil dari pemangku kepentingan (*stakeholders*) dan telah melalui konsensus nasional yaitu jajak pendapat pada tanggal 12 Desember 2008 sampai dengan 12 Februari 2009.



## Pelayanan purna jual alat listrik rumah tangga

### 1 Ruang lingkup

Standar ini menetapkan ketentuan dalam pelayanan purna jual alat listrik rumah tangga (ALRT) yang mencakup mesin pengkondisi udara untuk rumah tangga (*air conditioner*), lemari pendingin untuk rumah tangga (*refrigerator* dan *freezer*), dispenser air minum (*water dispenser*), mesin cuci untuk rumah tangga (*washing machine*), pompa air listrik untuk rumah tangga, mesin pencuci piring untuk rumah tangga (*dishwasher*), penghisap debu untuk penggunaan rumah tangga (*vacuum cleaner*), kipas angin listrik untuk rumah tangga, pemanas air listrik (*water heater*), kompor listrik (*electric cooker*), penanak nasi listrik (*rice cooker*) dan atau pemanas nasi listrik (*rice warmer*), dan tungku gelombang mikro (*microwave oven*). ALRT yang dicakup dalam standar ini adalah ALRT baru, bukan untuk uji coba atau rekondisi.

Standar ini meliputi istilah dan definisi, persyaratan pelayanan purna jual ALRT yang terdiri dari persyaratan umum, dan persyaratan teknis serta bibliografi.

### 2 Istilah dan definisi

#### 2.1

##### **alat las (*brazing tools*)**

seperangkat alat kerja teknik yang menggunakan campuran udara dan gas untuk menyambung, melepaskan dan atau merekatkan dua logam yang sejenis dengan memakai *silver braz*

#### 2.2

##### **alat listrik rumah tangga (ALRT)**

peralatan yang memanfaatkan tenaga listrik sebagai sumber energi untuk mengoperasikannya dan digunakan untuk keperluan rumah tangga

#### 2.3

##### ***clamp meter***

alat kerja teknik yang digunakan untuk mengukur kuat arus listrik dengan cara menjepitkan pada kabel yang dialiri arus listrik, juga dapat digunakan untuk mengukur tegangan

#### 2.4

##### **dispenser air minum**

satu unit alat yang dilengkapi dengan alat pendingin dan atau pemanas serta alat pengatur suhu yang berfungsi untuk menyediakan keluaran air minum dingin dan atau panas

#### 2.5

##### ***flaring & swaging***

alat kerja teknik yang digunakan untuk memekarkan/membesarkan diameter pipa tembaga

#### 2.6

##### **kartu jaminan/ garansi**

dokumen yang diterbitkan oleh prinsipal yang menyatakan tersedianya jaminan pelayanan purna jual ALRT yang berlaku selama masa garansi yang disebutkan di dalamnya dan informasi identitas model dan nomor seri ALRT, data pemilik dan data penjual, tanggal pembelian, syarat berlakunya garansi dan cakupan garansi, batas waktu berakhirnya



garansi, alamat lengkap dan nomor telepon prinsipal serta daftar nama kota dan nomor telepon pusat pelayanan purna jual

## **2.7**

### **kipas angin listrik untuk rumah tangga**

alat yang digunakan sebagai pendingin udara, penyegar udara, ventilasi (*exhaust fan*), pengering yang ditujukan untuk keperluan rumah tangga dan sejenisnya, dengan tegangan pengenal tidak lebih dari 250 V untuk piranti fasa tunggal dan 480 V untuk piranti lainnya

**CATATAN** Kipas angin yang tercakup di sini:

1. Kipas angin plafon (langit-langit)
2. Kipas angin dak
3. Kipas angin partisi
4. Kipas angin berkaki (pedestal)
5. Kipas angin meja

## **2.8**

### **kompur listrik**

kompur yang memiliki satu tungku atau lebih untuk memasak dengan menggunakan elemen pemanas listrik dan dapat dilengkapi dengan fungsi memasak lainnya

## **2.9**

### **lemari pendingin untuk rumah tangga**

lemari berisolasi dengan volume dan peralatan yang sesuai untuk penggunaan pada rumah tangga, yang didinginkan oleh satu atau lebih peralatan pengonsumsi energi, yang mempunyai satu atau lebih kompartemen untuk pengawetan makanan, dan sedikitnya satu kompartemen yang sesuai untuk penyimpanan makanan segar

## **2.10**

### **mesin cuci untuk rumah tangga**

alat untuk mencuci kain dan pakaian yang dilengkapi tabung untuk mencuci, membilas, memeras dengan atau tanpa pengering serta pembuangan air

## **2.11**

### **mesin pencuci piring untuk rumah tangga**

mesin untuk mencuci piring, perangkat makan, gelas, pisau, dan perangkat sejenis, dengan atau tanpa perangkat untuk memanaskan atau mengeringkan air, yang dimaksudkan untuk penggunaan dalam rumah tangga

## **2.12**

### **mesin pengkondisi udara untuk rumah tangga**

rakitan atau rakitan-rakitan terselungkup yang dirancang sebagai suatu peranti untuk menyediakan udara nyaman ke ruang, ruangan atau zone tertutup. Penyamanan udara mencakup sistem pendingin yang dioperasikan secara listrik untuk pendinginan dan mungkin mengurangi lembab udara. Penyamanan udara dapat mempunyai sarana untuk memanaskan, mensirkulasi, membersihkan dan melembabkan udara

## **2.13**

### **multi meter**

alat yang digunakan untuk mengukur tegangan listrik, kuat arus, resistor, kapasitor dan induktor



**2.14****pelatihan tenaga teknik**

kegiatan yang merupakan bagian dari fungsi pelayanan purna jual yang dilakukan oleh prinsipal untuk menyediakan tenaga teknik ALRT yang kompeten dalam melaksanakan perawatan dan perbaikan dengan atau tanpa penggantian suku cadang

**CATATAN** Pelatihan tenaga teknik ALRT ini mencakup penyampaian dokumen pedoman teknik atau pedoman servis berbentuk *hard copy* dan *soft copy*.

**2.15****pelayanan purna jual**

serangkaian kegiatan yang diberikan oleh prinsipal kepada konsumen ALRT untuk mendapatkan informasi, perawatan dan perbaikan selama masa dan pasca garansi

**CATATAN** Perjanjian pelayanan purna jual, jika ada, harus ditetapkan dengan mengacu pada standar ini dengan tanggung jawab prinsipal.

**2.16****pelayanan purna jual pasca garansi**

kegiatan pemeriksaan dan perbaikan dengan atau tanpa penggantian suku cadang bila ALRT tidak berfungsi sesuai spesifikasi dengan biaya ditanggung oleh konsumen setelah masa garansi dengan syarat ALRT digunakan/ dioperasikan secara benar sesuai dengan petunjuk penggunaan

**2.17****pelayanan purna jual selama masa garansi**

kegiatan pemeriksaan dan perbaikan dengan atau tanpa penggantian suku cadang bila ALRT tidak berfungsi sesuai spesifikasi dengan biaya ditanggung oleh prinsipal selama masa garansi dengan syarat ALRT digunakan/ dioperasikan secara benar sesuai dengan petunjuk penggunaan

**2.18****pemanas air listrik**

peralatan untuk menyediakan air dengan panas tertentu yang menggunakan tenaga listrik, umumnya air yang dipanaskan digunakan untuk keperluan mandi

**2.19****pemotong pipa (*pipe cutter*)**

alat kerja teknik yang digunakan untuk memotong pipa logam

**2.20****penanak dan atau pemanas nasi listrik**

alat yang digunakan untuk menanak dan atau memanaskan nasi

**2.21****penghisap debu untuk penggunaan rumah tangga**

alat yang menggunakan pompa vakum untuk menghisap debu atau partikel di lantai atau tempat lain dalam rumah atau ruangan lain

**2.22****pompa air listrik untuk rumah tangga**

pompa untuk cairan yang mempunyai suhu tidak melebihi 90 °C, ditujukan untuk keperluan rumah tangga dan keperluan serupa, dengan tegangan pengenal tidak lebih dari 250 V untuk peralatan satu fasa dan 480 V untuk peralatan lainnya



**2.23**

**pompa vakum (*vacuum pump*)**

alat kerja teknik yang digunakan untuk menghisap udara dari alat lain sehingga terjadi hampa udara. Alat ini digunakan untuk proses pengisian *refrigerant*

**2.24**

**prinsipal**

perorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum di luar negeri atau di dalam negeri yang bertanggung jawab dalam pelayanan purna jual ALRT yang dimiliki/ dikuasai dengan atau tanpa menunjuk pihak lain

**2.25**

**pusat pelayanan purna jual**

pusat pelayanan purna jual ALRT yang memiliki tenaga yang kompeten, peralatan kerja, persediaan dan penggantian suku cadang yang diperlukan, serta dokumen teknik yang diperlukan untuk perawatan dan perbaikan

**2.26**

**solder**

alat kerja teknik yang menggunakan listrik untuk memanaskan timah guna menyambung, melepaskan dan atau merekatkan dua logam yang sejenis

**2.27**

**suku cadang**

komponen/bagian dari suatu mesin/alat

**2.28**

***system analyzer (manifold gauge)***

alat kerja teknik yang digunakan untuk mengukur tekanan refrigerant pada sistem sirkulasi pendinginan

**2.29**

**tang penjepit (*pinch off*)**

alat kerja teknik yang digunakan untuk menjepit pipa logam

**2.30**

**termometer**

alat kerja teknik yang digunakan untuk mengukur suhu

**2.31**

***tools kit***

seperangkat peralatan yang diperlukan untuk melakukan perbaikan, membuka dan melakukan pemasangan berbagai komponen alat listrik

**2.32**

**tungku gelombang mikro**

peralatan yang menggunakan energi elektromagnetik dalam satu atau beberapa pita frekuensi ISM antara 300 MHz dan 30 GHz, untuk pemanas makanan dan minuman dalam rongga

**3 Persyaratan pelayanan purna jual ALRT**

Pelayanan purna jual ALRT meliputi persyaratan umum yang mencakup penyediaan dokumen dan persyaratan teknis yang mencakup pelaksanaan pelayanan.



### 3.1 Persyaratan umum

Prinsipal harus memberikan jaminan pelayanan purna jual setiap ALRT yang dijual kepada konsumen yang meliputi dokumen sebagai informasi kepada konsumen yang mencakup dan tidak terbatas pada buku petunjuk, *leaflet*, brosur, skema/diagram/gambar atau media lainnya yang menggunakan Bahasa Indonesia dan mudah dimengerti, sebagai berikut:

#### 3.1.1 Identitas dan spesifikasi ALRT

Setiap ALRT harus dilengkapi dokumen tentang identitas dan spesifikasi sebagai berikut:

- a) Identitas yang terdiri dari jenis, merk dagang, tipe/model/nomor seri, serta nama dan alamat prinsipal;
- b) Spesifikasi teknis sesuai standar yang digunakan meliputi ukuran dan atau kapasitas, warna, dimensi, fungsi dan atau kegunaan/ manfaat.

#### 3.1.2 Identitas dan spesifikasi asesoris tambahan

Setiap ALRT yang memberikan asesoris tambahan harus dilengkapi dokumen tentang identitas dan spesifikasi yang terdiri dari kode, nama dan deskripsi asesoris tambahan tersebut.

#### 3.1.3 Cara penanganan, instalasi, penggunaan, dan perawatan

Setiap ALRT harus disertai dengan dokumen tentang:

- a. Cara melakukan penanganan, instalasi, dan penggunaan secara aman dan optimal, termasuk peringatan cara penggunaan yang tidak benar yang dapat mengganggu kinerja dan atau mengakibatkan terjadinya risiko terhadap keselamatan, keamanan dan atau lingkungan.
- b. Cara perawatan ALRT dan suku cadangnya agar dapat digunakan sesuai fungsinya. Informasi ini juga harus menjelaskan tentang kesalahan yang harus dihindari yang dapat mengakibatkan terjadinya kerusakan. Cara perawatan ini harus mencakup cara perawatan untuk mencegah terjadinya kerusakan maupun cara perawatan yang berhubungan dengan penggantian suku cadang agar dapat berfungsi sesuai dengan kinerjanya.

#### 3.1.4 Pernyataan jaminan pelayanan purna jual ALRT

Setiap ALRT harus dilengkapi dokumen jaminan pelayanan purna jual dalam bentuk kartu garansi yang sekurang - kurangnya menyatakan:

- Masa garansi dari prinsipal;
- Batas waktu berakhirnya masa garansi.

##### 3.1.4.1 Syarat dan kondisi jaminan pelayanan purna jual selama masa garansi meliputi :

- a) Penjelasan tentang prosedur pengajuan pengaduan (*claim*);
- b) Penjelasan tentang kewajiban pemilik ALRT agar jaminan berlaku;
- c) Penjelasan tentang garansi/jaminan yang menjadi batal (*warranty void*).

##### 3.1.4.2 Daftar alamat lengkap dan nomor telepon prinsipal serta daftar nama kota dan nomor telepon pusat pelayanan purna jual.



## 3.2 Persyaratan teknis

### 3.2.1 Persyaratan minimal pusat pelayanan purna jual

Prinsipal harus menyediakan pusat pelayanan purna jual bagi konsumen, yang dapat merupakan milik dan dikelola oleh prinsipal atau yang disub-kontrak oleh prinsipal dengan persyaratan minimal yang harus dilengkapi dengan hal-hal berikut :

- a) Ruang kerja tetap dengan masa domisili minimal 1 tahun;
- b) Peralatan kerja minimal yang diperlukan untuk perbaikan ALRT;
- c) Tenaga teknik yang kompeten di bidangnya dan memiliki rekaman dan atau sertifikat kompetensi dari prinsipal;
- d) Tenaga pelayanan pelanggan (*customer service*) dan atau tenaga administrasi;
- e) Ketersediaan program pelatihan bagi tenaga teknik dalam hal perbaikan guna meningkatkan kompetensi pelayanan, yang dapat dibuktikan dengan rekaman program pelatihan atau materi pelatihan (*hardcopy* dan atau *softcopy*);
- f) Ketersediaan suku cadang yang diperlukan untuk perbaikan;
- g) Sarana komunikasi;
- h) Prosedur kerja, pedoman pemeriksaan dan perbaikan termasuk peringatan cara perbaikan yang tidak benar yang dapat mengakibatkan kerusakan dan cara menghindarinya;
- i) Tabel biaya yang berlaku untuk jasa dan daftar harga suku cadang serta asesoris tambahan;
- j) Prosedur pelayanan kepada konsumen.

### 3.2.2 Kegiatan pusat pelayanan purna jual

Pusat pelayanan purna jual melakukan kegiatan sebagai berikut:

**3.2.2.1** Melakukan pelayanan penjelasan spesifikasi/ fungsi/ manfaat, informasi lain tentang produk ALRT;

**3.2.2.2** Melakukan pelayanan pemeriksaan terhadap ALRT sesuai dengan pedoman atau prosedur yang ditetapkan oleh prinsipal;

**3.2.2.3** Melakukan pelayanan perbaikan terhadap ALRT yang rusak/ tidak sesuai/ tidak berfungsi sesuai dengan pedoman atau prosedur yang ditetapkan oleh prinsipal;

**3.2.2.4** Melakukan pelayanan penggantian suku cadang yang rusak/ tidak sesuai/ tidak berfungsi sesuai dengan pedoman atau prosedur yang ditetapkan oleh prinsipal;

**3.2.2.5** Membuat dan mendokumentasikan rekaman atau catatan - catatan yang berkaitan dengan pelayanan purna jual sekurang – kurangnya 1 (satu) tahun meliputi:

- a) Data konsumen (nama – alamat - nomor telepon),
- b) Data produk (model/type-nomor seri),
- c) Keluhan/kerusakan ALRT,
- d) Status garansi ALRT,
- e) Keterangan perbaikan (dengan atau tanpa penggantian suku cadang),
- f) Identitas suku cadang (bila ada penggantian suku cadang),
- g) Biaya perbaikan (meliputi biaya estimasi, biaya suku cadang, biaya jasa, biaya kunjungan dan atau pengiriman),
- h) Nama teknisi/administrasi yang melayani,
- i) Bukti serah-terima ALRT,
- j) Penyediaan suku cadang yang memadai.



**3.2.2.6** Menginformasikan kepada konsumen ALRT yang telah selesai diperbaiki/ batal diperbaiki. Jika dalam batas waktu maksimal 3 (tiga) bulan ALRT tidak diambil, konsumen dikenakan biaya penyimpanan.

### **3.2.3 Klasifikasi pusat pelayanan purna jual**

Pusat pelayanan purna jual diklasifikasikan menjadi 2 (dua), yaitu :

- a) Pusat pelayanan purna jual *direct*/ prinsipal yaitu pusat pelayanan purna jual milik prinsipal
- b) Pusat pelayanan purna jual *indirect*/ sub – kontrak yaitu pusat pelayanan purna jual yang disub-kontrak oleh prinsipal melalui suatu perjanjian kerjasama

Klasifikasi selengkapnya dari kedua pusat pelayanan purna jual tersebut terdapat pada Tabel 1.





Tabel 1 – Klasifikasi pusat pelayanan purna jual

No	Persyaratan	Klasifikasi	
		Direct/ Prinsipal	Indirect/ Sub-kontrak
1	Luas pusat pelayanan purna jual	$\geq 20 \text{ m}^2$	$\geq 9 \text{ m}^2$
	a. Ruang resepsionis	V	V
	b. Tempat untuk Administrasi/ Arsip/ Dokumen	V	V
	c. Tempat utk penyimpanan yg telah selesai diperbaiki, baru diterima dan atau pending proses.	V	V
	d. Penyimpanan suku cadang	V	V
	e. Tempat untuk Reparasi	V	V
2	<b>Dokumentasi atau rekaman:</b>		
	a. Informasi konsumen	V	V
	b. Informasi produk	V	V
	c. Informasi kerusakan	V	V
	d. Informasi perbaikan	V	V
	e. Informasi biaya	V	V
	f. Informasi syarat dan ketentuan perbaikan	V	V
	g. Informasi nama teknisi yang melakukan perbaikan	V	V
	h. Informasi serah terima ALRT	V	V
3	<b>SDM</b>		
	a. Pimpinan / <i>Customer Service</i> / Administrasi/ Teknisi	V	V
	b. Teknisi bersertifikat dari prinsipal	V	V
	c. Ketersediaan program pelatihan bagi tenaga teknik dalam hal perbaikan guna meningkatkan kompetensi pelayanan, yang dapat dibuktikan dengan rekaman program pelatihan atau materi pelatihan ( <i>hardcopy</i> dan atau <i>softcopy</i> );	V	V
4	<b>Ketersediaan suku cadang</b>	V	V
5	<b>Sarana pendukung :</b>		
	a. Komputer	V	-
	b. Meja reparasi	V	V
	c. Telepon/Fax ( <i>Fixed line</i> )	V	V
	d. Meja resepsionis	V	-
	e. Kursi tunggu	V	V
	f. Kendaraan (minimal sepeda motor untuk kunjungan pelayanan)	V	V
	g. Fasilitas internet/ e-mail	V	-



Tabel 1 (lanjutan)

No	Persyaratan	Klasifikasi	
		Direct/ Prinsipal	Indirect/ Sub-kontrak
6	<b>Pedoman teknik/perawatan dan perbaikan</b>		
	a. Skema rangkaian	V	V
	b. Prosedur perbaikan /penggantian suku cadang	V	V
	c. Tabel terbaru biaya jasa dan daftar harga suku cadang	V	V
7	<b>Legalitas</b>	V	V
	a. Bukti penunjukan sebagai pusat pelayanan purna jual resmi dari prinsipal	V	V
	b. Identitas pusat pelayanan purna jual	V	V
	c. Ijin domisili	V	V
	d. Tanda pengenalan karyawan	V	V
8	<b>Peralatan kerja teknis</b>		
	<b>Umum</b>		
	a. Multi meter	V	V
	b. <i>Tools Set</i> / Perkakas	V	V
	c. Solder	V	V
	<b>Pendingin</b>		
	a. Pompa vakum ( <i>Vacuum Pump</i> )	V	-
	b. <i>System Analyzer (manifold gauge)</i>	V	V
	c. <i>Clamp meter</i>	V	V
	d. alat las ( <i>brazing tools</i> )	V	V
	e. pemotong pipa ( <i>pipe cutter</i> )	V	V
	f. <i>Flaring &amp; Swagging</i>	V	V
	g. <i>Vise Grip</i>	V	V
	h. Termometer	V	V
<b>CATATAN:</b> 1. ( - ) adalah menyatakan "tidak ada" 2. ( V ) adalah menyatakan "ada" 3. Peralatan pendingin digunakan untuk perbaikan mesin pengkondisi udara dan lemari pendingin			



## Bibliografi

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang *Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*.

SNI 7229:2007, *Ketentuan umum pelayanan purna jual*.

SNI 04 -6292.2.40-2005, *Peranti listrik rumah tangga dan sejenisnya - Keselamatan – bagian 2-40: Persyaratan khusus pompa bahang listrik, penyaman udara dan penurun lembab*.

SNI 04-6292.2.41-2003, *Peranti listrik rumah tangga dan sejenisnya – Keselamatan – Bagian 2-41: Persyaratan khusus untuk pompa*.

SNI 04-6292.2.80-2003, *Peranti listrik rumah tangga dan sejenisnya – Keselamatan – Bagian 2-80: Persyaratan khusus untuk kipas angin*.

SNI 04-6710-2002, *Peralatan pendingin untuk rumah tangga, lemari pendingin dengan atau tanpa kompartemen suhu rendah – Karakteristik dan metode pengujian*

SNI 19-2611-1992, *Dispenser air minum*.











**BADAN STANDARDISASI NASIONAL - BSN**  
Gedung Manggala Wanabakti Blok IV Lt. 3-4  
Jl. Jend. Gatot Subroto, Senayan Jakarta 10270  
Telp: 021- 574 7043; Faks: 021- 5747045; e-mail : [bsn@bsn.or.id](mailto:bsn@bsn.or.id)